# VYHODNOCENÍ DOTAZNÍKOVÉHO ŠETŘENÍ SPOKOJENOSTI KLIENTŮ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY ZA ROK 2026

Dotazníkové šetření spokojenosti klientů Pečovatelské služby proběhlo v období **duben - květen 2026** jako součást pravidelného hodnocení kvality poskytované sociální služby.

K 30. 4. 2026 využívalo pečovatelskou službu celkem **125 klientů**.

Rozdáno bylo **124 dotazníků**, přičemž jeden klient nebyl do šetření zařazen z důvodu dlouhodobé hospitalizace.

Vráceno bylo **64 vyplněných dotazníků**, což představuje **51,6 % návratnost**. Návratnost lze hodnotit jako velmi dobrou a výsledky jsou dostatečně reprezentativní pro posouzení spokojenosti klientů.

Výsledky dotazníkového šetření potvrzují **velmi vysokou úroveň spokojenosti klientů** se službami Pečovatelské služby.

Ve většině oblastí převažovalo hodnocení **1 – výborné**, zpravidla v rozmezí **90–100 % všech hodnotících odpovědí**.

Negativní hodnocení (odpověď 5) se vyskytovala pouze v jediném dotazníku. Z komentářů v tomto dotazníku však přitom nevyplývá nespokojenost s poskytovanou péčí, ale skutečnost, že klient využívá pouze dovoz obědů a ostatní oblasti nedokázal objektivně posoudit.

Výsledky tedy neukazují na nedostatky služby.

## Vyhodnocení jednotlivých oblastí

**1. Dostupnost a organizace služby** (Vazba na SQ 5, SQ 1, SQ 15)

Klienti velmi pozitivně hodnotili čas poskytování služby, dodržování sjednaných časů a rozsah poskytované péče.

Více než 95 % hodnotících odpovědí tvořila známka 1 nebo 2.

Klienti potvrzují, že služba odpovídá jejich individuálním potřebám a je poskytována podle sjednaných plánů péče.

**Hodnocení:** oblast bez zjištěných nedostatků.

**2. Dodržování práv, důstojnosti a autonomie** (Vazba na SQ 2 a SQ 7)

Jedná se o jednu z nejlépe hodnocených oblastí.

Klienti potvrzují, že je respektováno jejich soukromí, pracovníci zachovávají lidskou důstojnost, mohou vyjadřovat své názory, jsou podporováni v rozhodování.

U otázky týkající se rozhodování o běžných věcech se objevilo několik odpovědí „nevím“, což souvisí zejména s klienty využívajícími pouze dovoz obědů.

**Hodnocení:** standard SQ 2 je naplňován na vysoké úrovni.

**3. Průběh poskytované péče** (Vazba na SQ 5 a SQ 15)

Klienti oceňují zejména dostatek času při poskytování péče, ochotu reagovat na aktuální potřeby, individuální přístup.

Výsledky potvrzují, že pracovníci dokáží pružně reagovat na změny situace klienta.

**4. Profesionalita zaměstnanců** (Vazba na SQ 9 a SQ 10)

Velmi pozitivně byla hodnocena odbornost pracovníků, jistota při práci, schopnost reagovat na změny zdravotního stavu, vysvětlování jednotlivých úkonů.

Komentáře klientů opakovaně vyzdvihují vstřícnost, ochotu a lidský přístup pracovníků.

Výsledky potvrzují dlouhodobě kvalitní práci zaměstnanců.

**5. Individuální přístup**

Klienti potvrzují, že pracovníci zjišťují jejich potřeby, respektují zvyklosti, snaží se přizpůsobovat službu individuálním požadavkům.

Mírně nižší hodnocení se objevilo pouze u otázky, zda je péče "šitá na míru". Ani zde však nepřevažovala negativní hodnocení.

Výsledek lze vysvětlit tím, že část respondentů využívá pouze jediný úkon (dovoz obědů), proto individuální plánování péče nevnímá v plném rozsahu.

**6. Pocit bezpečí**

Klienti uvádějí vysokou míru důvěry vůči pracovníkům.

Velmi pozitivně byla hodnocena bezpečnost při poskytování služby, pocit jistoty v domácím prostředí, důvěra v zaměstnance.

Výsledky potvrzují správně nastavené postupy prevence rizik.

**7. Pomoc v běžném životě**

Klienti uvádějí, že služba jim pomáhá zejména zůstat ve vlastním domácím prostředí, zajistit pravidelné stravování, zvládat osobní hygienu, udržovat domácnost, zachovat soběstačnost, předcházet samotě.

Velká část respondentů využívá především dovoz obědů, což vysvětluje vyšší počet odpovědí "nevím" u otázky týkající se pomoci při stravování.

**8. Komunikace a spolupráce**

Klienti velmi dobře hodnotí srozumitelnou komunikaci, možnost domlouvat změny služby, ochotu pracovníků naslouchat.

Objevily se pouze dvě negativní odpovědi u srozumitelnosti komunikace, což nepředstavuje problém.

**9. Stížnosti a připomínky**

Tato oblast vykazuje prostor pro další rozvoj.

Přestože většina klientů uvedla, že ví, jak podat stížnost, objevilo se vyšší množství odpovědí nevím nebo nebyly odpovědi u této otázky zodpovězeny - vyplněny.

Z otevřených odpovědí vyplývá, že většina klientů nikdy nemusela stížnost řešit.

Nadále se bude klientům opakovaně připomínat možnost podávání připomínek a stížností.

**10. Celkové hodnocení služby** (Vazba na SQ 15)

Celkové hodnocení patří mezi nejlepší části dotazníku.

Více než 96 % hodnotících odpovědí představuje známku 1 nebo 2.

Klienti uvádějí, že služba splňuje jejich očekávání, doporučili by ji dalším lidem a jsou s poskytovanou péčí spokojeni.

Jedná se o významný ukazatel kvality služby.

**Vyhodnocení otevřených odpovědí**

Nejčastěji klienti oceňovali dovoz obědů, pomoc při osobní hygieně, pravidelný režim, úklid, nákupy, možnost zůstat doma, lidský přístup pracovníků, sociální kontakt, podporu při zvládání samoty.

Často zaznívala poděkování pracovníkům za jejich ochotu, vstřícnost a laskavý přístup.

**Nejčastější podněty ke zlepšení**

Objevovalo se několik opakujících se doporučení omezit střídání pečovatelek při pravidelné péči, zvážit možnost večerní pomoci, rozšířit nabídku aktivizačních činností (např. jednoduché cvičení), zařazovat pestřejší jídelníček (více zeleninových jídel, kvalitnější maso).

V několika nevyplněných dotaznících klienti uvedli doporučení směřující mimo činnost pečovatelské služby (například zajištění služby Senior taxi nebo výše poplatku za dovoz obědů). Podněty budou předány zřizovateli k dalšímu posouzení.

**Silné stránky služby**

Dotazníkové šetření potvrzuje zejména profesionalitu zaměstnanců, respektující a důstojný přístup ke klientům, individuální přístup, spolehlivost poskytované péče, kvalitní komunikaci, vysokou míru důvěry klientů, schopnost služby podporovat klienty v setrvání v jejich přirozeném domácím prostředí.

**Návrh opatření pro rok 2026**

Na základě výsledků dotazníkového šetření budou přijata následující opatření:

1. Nadále podporovat stabilitu pracovních týmů a podle provozních možností omezovat střídání pečovatelek u pravidelných klientů.
2. Opakovaně seznamovat klienty s možnostmi podávání připomínek a stížností při uzavírání smlouvy, při revizích individuálních plánů i prostřednictvím informačních materiálů.
3. V návaznosti na připravovanou rekonstrukci prostor v přízemí budovy Pečovatelské služby „Zámeček“, po dokončení stavebních úprav je plánováno otevření pobočky denního stacionáře Domova pro seniory, jehož cílem bude rozšířit dostupnost ambulantní péče pro seniory, podpořit jejich setrvání v přirozeném prostředí a nabídnout další formy podpory podle individuálních potřeb klientů.
4. Předat připomínky týkající se kvality obědů k projednání vedoucí kuchyně DpS.
5. Zachovat dosavadní systém vzdělávání pracovníků a podporovat kulturu respektující komunikace a individuálního přístupu.

**Závěr**

Celková spokojenost klientů je velmi vysoká. Nebyly zjištěny žádné nedostatky, které by vyžadovaly zásadní změnu organizace služby. Zjištěné podněty představují především doporučení pro další rozvoj a zvyšování kvality poskytované péče.

Výsledky dotazníkového šetření budou projednány na poradě, zveřejněny na webových stránkách organizace a využity při plánování rozvoje kvality služby v následujícím období.

zpracovala: Jitka Erlebachová, DiS.